



АДМИНИСТРАЦИЯ
БЕРДЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«06» ноября 2025 г.

№ 752-17

Об утверждении Положения о работе с обращениями и организации
приёма граждан в администрации Бердянского
городского округа

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, повышения её эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, Администрация Бердянского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями и организации приёма граждан в Администрации Бердянского городского округа согласно приложению к настоящему решению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования (обнародования) в сетевом издании «За!Информ» <https://za-inform.ru/> и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Бердянского городского округа <https://berdyansk.gosuslugi.ru/>

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы по общим вопросам.

Глава Бердянского
городского округа

А.А. Ковганко

Приложение
к постановлению Администрации
Бердянского городского округа
от «06» 11 2025 г. № 752-17

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
Бердянского городского округа
от «__» _____ 2025 г. № _____

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями и организации приёма граждан в Администрации Бердянского городского округа

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями и организации приёма граждан в Администрации Бердянского городского округа (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения всех обращений граждан, поступивших в Администрацию Бердянского городского округа (далее - Администрация):

1) Граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2) Иностранцев граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.2. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

1) Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.

2) Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.

3) Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Запорожской области - к компетенции Уставного Суда Запорожской области.

4) Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Запорожской области.

5) Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями.

- 6) Запросы в государственные архивы.
- 7) Анонимные обращения.
- 8) Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3. В работе с обращениями граждан (далее - обращения) должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, принципами и нормами международного права и международных договоров Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Запорожской области, Уставом Администрации, правовыми актами Главы Администрации, настоящим Положением, а также положениями об отделах Администрации Бердянского городского округа, должностными инструкциями.

1.4. Должностные лица и специалисты структурных подразделений Администрации Бердянского городского округа осуществляют работу по рассмотрению обращений граждан в пределах своей компетенции.

Глава 2. Поступление и первичная обработка обращений

2.1. Обращения поступают в Администрацию по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

Обращения, поступившие в адрес Главы Бердянского городского округа, его заместителей либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, передаются в отдел по работе с обращениями и организации приёма граждан.

Обращения, полученные по информационным сетям общего пользования, с указанием фамилии, почтового адреса отправителя, содержащие заявление, предложение или жалобу, распечатываются получателем на бумажном носителе и регистрируются как письменные обращения.

2.2. Обращение, подписанное двумя или более авторами, считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации обращения.

Глава 3. Регистрация обращений

3.1. Все обращения, поступившие в Администрацию Бердянского городского округа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2. В отделе по работе с обращениями и организации приёма граждан

регистрируются:

1) Обращения, адресованные Главе Бердянского городского округа, в том числе обращения, направленные в Администрацию из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов.

2) Запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из органов государственной власти, местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением прокуратуры и судов.

3.3. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа обращения) ставится дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится дата регистрации и регистрационный номер документа.

3.4. При регистрации вносится следующая информация: регистрационный номер, дата поступления обращения, ФИО заявителя; в случае, если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения, тематика обращения, данные о наличии приложений.

3.5. Письма граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и (или) с использованием системы электронного документооборота (далее – СЭД).

Глава 4. Рассмотрение обращений и подготовка ответа

4.1. Обращения, поступившие в адрес Главы Бердянского городского округа и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение Главе, которому адресовано обращение для изучения и наложения резолюции.

4.3. Должностные лица Администрации Бердянского городского округа обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращений, если Главой в резолюции не установлен более короткий срок рассмотрения обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и

обоснованием необходимости его продления.

4.5. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Бердянского городского округа или должностных лиц Администрации, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4.6. Гражданин в письменном или в устном обращении к Главе Бердянского городского округа обязательно сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть обращения, заявления или жалобы. В письменном обращении указывает ФИО должностного лица органа местного самоуправления, которому направлено обращение, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. В обращении в форме электронного документа в обязательном порядке указывается ФИО гражданина (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.8. Не подлежат направлению на рассмотрение Главе Бердянского городского округа, должностным лицам администрации:

1) обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2) обращения, текст которых не поддается прочтению;

3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

4) письменные обращения, в которых не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть даны ответы.

4.9. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.10. Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, копия направляется должностным лицам Администрации Бердянского

городского округа в соответствии с их компетенцией для ознакомления и принятия мер по поставленным в обращении вопросам.

4.11. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы незамедлительно.

4.12. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Бердянского городского округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Гражданину может быть отказано в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

4.13. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения обращения, в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц; пригласить на личную беседу гражданина; запросить у него дополнительную информацию; инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

4.14. По результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью Главы Бердянского городского округа, либо заместители по соответственному направлению. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и инструкцией по делопроизводству в Администрации Бердянского городского округа.

4.15. После подписания ответов, они возвращаются в отдел по работе с обращениями и организации приёма граждан. Главным специалистом отдела осуществляется регистрация ответов в течение трёх рабочих дней. Ответ направляется заявителю по почте или электронной почте либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под подпись. Копия ответа остаётся в отделе по работе с обращениями и организации приёма граждан.

4.16. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия

(отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который, согласно распределению обязанностей, замещает исполнителя во время его отсутствия.

4.17. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом по работе с обращениями и организации приёма граждан Администрации Бердянского городского округа в течение пяти лет.

4.18. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте администрации Бердянского городского округа <https://berdyansk.gosuslugi.ru/>.

Глава 5. Личный приём граждан в администрации Бердянского городского округа

5.1. Личный приём граждан (далее - приём) в Администрации Бердянского городского округа проводится Главой, а также его заместителями. Организацию личного приёма граждан обеспечивает отдел по работе с обращениями и организации приёма граждан.

5.2. Личный приём граждан Главой проводится каждую среду с 14:00 до 16:00 ч., осуществляется по предварительной записи, которая ведется в отделе по работе с обращениями и организации приёма граждан Администрации.

5.3. Запись на приём к Главе города и его заместителям производится лично по адресу: пл. I-го Бердянского Совета (Единства), 2, информационное окно на 1 этаже или каб. № 3-А, с понедельника по пятницу: с 9.00 до 15.00 ч., при наличии паспорта.

При приёме граждан заводится карточка личного приёма граждан при непосредственном изложении обращений гражданина, регистрируется в «Журнал учета личного приёма граждан», в которой указывается следующая обязательная информация:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес заявителя, телефон;
- краткое содержание обращения;
- дата приема.

5.4. На приём могут быть приглашены должностные лица Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, рассматриваемых во время приёма. Необходимость присутствия должностного лица (должностных лиц Администрации) на приёме устанавливается Главой до проведения приёма и доводится до сведения соответствующего должностного лица (должностных лиц Администрации).

5.5. Приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Бердянского городского округа или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Глава 6. Требования к оформлению ответов на обращение

6.1. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. В случае, если обращение поступило в Администрацию Бердянского городского округа для рассмотрения поставленных в нем вопросов из государственных органов власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, готовится также ответ для направления в организацию или должностному лицу, приславшему обращение. В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

6.2. Ответы оформляются на бланке письма Администрации Бердянского городского округа в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству.

6.3. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

6.4. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

Глава 7. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на должностных лиц Администрации Бердянского городского округа.

7.2. Обращения снимаются с контроля после направления ответа по существу поставленных вопросов гражданину, направившему обращение.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после направления ответа автору обращения по существу поставленных вопросов. Контроль исполнения документов строится на базе регистрационных данных.

7.3. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в рассмотрении обращений граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

Образцы заявления, согласия на обработку персональных данных, журнал учета личного приёма граждан, карточки личного приёма граждан, журнал регистрации устных обращений граждан, журнал регистрации обращений, поступивших по телефону, представлены в приложениях № 1-6 к настоящему Положению.

Глава 8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

8.1. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Запорожской области.

Приложение № 1
к Положению «О работе с обращениями и
организации приёма граждан в Администрации
Бердянского городского округа»

Главе Бердянского
городского округа
Ковганко А.А.
Фамилия Имя Отчество
(полностью)
Адрес проживания:
Телефон:

Заявление

Дата

Подпись

Приложение № 2
к Положению «О работе с обращениями и
организации приёма граждан в Администрации
Бердянского городского округа»

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____
(фамилия, имя, отчество - при наличии)
основной документ, удостоверяющий личность:

(вид документа, серия, номер, дата выдачи документа, наименование выдавшего органа)
зарегистрированный(ая) по адресу:

даю свое согласие на обработку моих персональных данных, относящихся
исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя,
отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа,
удостоверяющего личность; гражданство; сведения об инвалидности и иные сведения.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях
рассмотрения моих документов, а также на хранение данных об этих результатах на
электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении
моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей,
включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение
(обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий
по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных,
а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим
законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что получатель сведений гарантирует обработку моих
персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской
Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных
или в течение срока хранения информации.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих
интересах.

« ____ » _____ 20__ г. / _____

(Подпись)

(Расшифровка подписи)

Приложение № 3
к Положению «О работе с обращениями и
организации приёма граждан в Администрации
Бердянского городского округа»

**Журнал учёта
личного приёма граждан**

Дата начала ведения журнала: «___» _____ г.

Дата окончания ведения журнала: «___» _____ г.

Число страниц: _____

№ п/п	Дата	Время	ФИО гражданина	Адрес фактического проживания	Контактный телефон	Тема обращения

На последней странице:

В журнале пронумеровано и прошнуровано __ листов.

Карточка личного приёма граждан

№ _____ дата приема «__» _____ 20__ г.
Время начала и окончания личного приема ____ ч. ____ мин. / ____ ч. ____ мин.
Ф. И. О. заявителя _____

Адрес проживания, телефон _____

Содержание обращения _____

Решение, принятое по обращению _____

Должность, ФИО ведущего прием _____

Подпись ведущего прием _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа поставленных в
обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

(дата)

(подпись гражданина)

Принято письменное обращение. Направлено в _____

Регистрационный № _____

Сведения в карточку внесены _____

(фамилия, инициалы, должность)

**Журнал учёта
устных обращений граждан**

Дата начала ведения журнала: «___» _____ Г.

Дата окончания ведения журнала: «___» _____ Г.

Число страниц: _____

№ п/п	Дата	Время	ФИО гражданина	Тема обращения	Отметка о предоставлении информации

На последней странице:

В журнале пронумеровано и прошнуровано ____ листов.

**Журнал регистрации обращений,
поступивших по телефону**

Дата начала ведения журнала: «___» _____ Г.

Дата окончания ведения журнала: «___» _____ Г.

Число страниц: _____

№ п/п	Дата	Время	Контактный телефон	ФИО гражданина	Тема обращения	Отметка о предоставлении информации

На последней странице:

В журнале пронумеровано и прошнуровано ____ листов.